



2038/KOM-D/SD-S1/2015

**PELAKSANAAN FUNGSI *PUBLIC RELATIONS*  
DALAM MEMBANGUN HUBUNGAN DENGAN MASYARAKAT  
PT. RIAU ANDALAN PULP & PAPER (RAPP) ESTATE TESO**



**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah Dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Komunikasi (S. I. kom)

**Oleh :**

**AMELIA MAULA**  
**11143202131**

**JURUSAN KOMUNIKASI  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
1437 H/ 2015 M**



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION SCIENCE

Jl. H.R. Soebrandt No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN

Skripsidenganjudul “ *Pelaksanaan Fungsi Public Relations Dalam Membangun Hubungan Dengan Masyarakat PT. Riau Andalan Pulp & Paper (RAPP) Estate Teso*” yang ditulis oleh:

Nama : Amelia Maula  
NIM : 11143202131  
Jurusan : Komunikasi

Telah dimunaqasahkan dalam sidang ujian, panitia sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada:

Hari : Selasa  
Tanggal : 15 Desember 2015

Dapat diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Pekanbaru, 22 Desember 2015  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi



Dr. Yasril Yazid, MIS

NIP: 19720429 200501 1 004

PanitiaUjian Munaqasah

Ketua

Dr. H. Masrun, MA

NIP:19770311 01101 1 002

Sekretaris

Drs. H. Syahril Romli, M. Ag

NIP: 19750611 198803 1 001

Penguji I

Intan Kemala, M. Si

NIP: 19810612 200801 2 017

Penguji II

Mardiah Rubani, M. Si

NIP: 19790302 200701 2 023



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## PELAKSANAAN FUNGSI *PUBLIC RELATIONS* DALAM MEMBANGUN HUBUNGAN DENGAN MASYARAKAT PT. RIAU ANDALAN PULP & PAPER (RAPP) ESTATE TESO

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah menjelaskan bagaimana fungsi *public relations* dalam membangun hubungan dengan masyarakat PT. RAPP (Riau Andalan Pulp & Paper) Estate Teso. Metode dari penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, dokumentasi, dan observasi partisipan. Sumber data primer penelitian ini adalah wawancara dengan Askep SGR, SGR Officer, CDO, Askep *Planning*. Sumber data sekunder penelitian ini adalah dokumentasi yang berupa buku-buku dan arsip kegiatan *Social Government Relations* (SGR) maupun departemen lain yang terkait PT. RAPP Estate Teso.

Teori dasar yang digunakan pada penelitian ini adalah teori komunikasi *relation* (teori hubungan) Watzlawick, Beavin, Jakson dalam Morissan (2008: 53-57) yaitu hubungan merupakan bagian penting pada suatu sistem. Ketika mereka berkomunikasi, maka mereka akan menentukan relasi mereka, dan hubungan selalu terkait dengan komunikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam membangun hubungan dengan masyarakat *Public Relations* atau SGR PT. RAPP Estate Teso menjalankan fungsi PR yaitu *Communicator*, *Relationship*, *Good Image Maker* dan *Problem solver*. Selalu mensosialisasikan kegiatan perusahaan, pencitraan perusahaan di ciptakan melalui *Corporate Social Responsibility* (CSR). Membangun kerjasama dengan departemen terkait, karyawan, para kontraktor dan masyarakat.

Kesimpulan pada penelitian ini adalah dimana *Public Relations* atau SGR PT. RAPP Estate Teso menjalankan fungsinya belum maksimal karena ada kegiatan yang belum terlaksana dengan baik namun demikian selalu berusaha menjalin hubungan baik dan harmonis dengan publik internal maupun eksternal dengan mementingkan *relationship* yang kuat berdasarkan nilai sosial dan kekeluargaan secara sabar, tegas dan terus-menerus. Proses komunikasi dibantu melalui *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang diwujudkan melalui program-program *Community Development* (CD) pemberdayaan masyarakat. Dan dalam penyelesaian masalah selalu bekerjasama dengan departemen lain yang terkait.

Kata kunci: Fungsi *Public Relations*, Hubungan Dengan Masyarakat.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **THE FUNCTIONS OF PUBLIC RELATIONS IN BUILDING COMMUNITY RELATIONS RIAU ANDALAN PULP & PAPER (RAPP) ESTATE TESO LTD**

### **ABSTRACT**

The purpose of this research was to explain how the functions of public relations in building relationships with the community RAPP (Riau Andalan Pulp & Paper) Estate Teso Ltd. The method of this research was qualitative descriptive analysis method. Data were collected through interviews, documentation, and participant observation. The sources of primary data were an interview with Askep SGR, SGR Officer, CDO, and Askep Planning. The Secondary data sources were documentation in the form of books and archives activities Social Government Relations (SGR) and other relevant department Estate Teso Ltd.

The basic theory used in this study was the relation of communication theory (the theory of the relationship) Watzlawick, Beavin, Jakson in Morissan (2008: 53-57) that the relationship is an important part on a system. When they communicate, they will determine their relationships, and relationships are always associated with communication.

The results showed that in building relationships with the community or SGR Public Relations RAPP Estate Tes. Ltd performed the function of PR that was Communicator, Relationship, Good Image Maker and problem solver. Always socialize the company's activities, imaging companies created through Corporate Social Responsibility (CSR), building cooperation with relevant departments, employees, contractors and the public.

The conclusion of this research was that the Public Relations or SGR RAPP Estate Teso Ltd did not do the function well yet cause there was any activities that have not done yet but they are always built good and harmonious relationships with internal and external public with emphasis on a strong relationship based on social and familial values, patient, assertive and persistent. The communication process was assisted by the Corporate Social Responsibility (CSR), which was realized through programs of Community Development (CD) community empowerment. And to solve the problems, they always build cooperation with other relevant departments.

**Keywords:** Function of Public Relations, Relationship with Society.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR

### **Bismillahirrahmanirrahim...**

Puji syukur penulis ucapkan kepada ALLAH SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, yang diberikan kepada penulis. Shalawat beriringkan salam kita kirimkan untuk baginda Rasulullah Muhammad SAW. Berkat ridho dan curahan kasih sayang orang tua penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul *“Fungsi Public Relations Dalam Membangun Hubungan Dengan Masyarakat PT. Riau Andalan Pulp & Paper(RAPP) Estate Teso”*. Adapun tujuan dari pembuatan skripsi ini adalah diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komunikasi pada Jurusan Komunikasi.

Pembuatan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dari semua pihak. Untuk itulah sudah sewajarnya penulis memberikan sebuah penghargaan berupa ucapan terimakasih kepada:

1. Keluarga besarku Ayah, Ibu, Kakak, Abang, Bude, Pakde keponakan tercinta dan Joesoef Asmadiwangsa yang selalu mendesak penulis agar segera menyelesaikan skripsi ini yang telah memberikan semangat, motivasi serta memberi dalam segi apapun yang tiada henti dan tak terkira kepada penulis sehingga penulis dapat mencapai gelar Sarjana Komunikasi. Semoga Allah membalas semua kebaikan dan kemurahan kalian *I Love You So Much My Beloved Family*.
2. Bapak Prof. Dr. H. Munzir Hitami MA selaku Rektor UIN SUSKA Riau beserta kepada seluruh staf dan jajarannya yang telah memberikan izin



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penulis untuk menuntut ilmu selama berada di UIN SUSKA Riau hingga mencapai gelar sarjana.

3. Bapak Dr. Yasril Yazid, MiS selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi beserta seluruh staf dan jajarannya yang bersedia memberikan kemudahan dan kelancaran dalam menuntut ilmu selama mengikuti perkuliahan.
4. Bapak Firdaus El Hadi, M. Soc. Sc selaku Ketua Jurusan Komunikasi dan Sekretaris Jurusan Komunikasi Ibu Intan Kemala, S. Sos, M. Si yang telah memberikan dukungan dan nasehat kepada penulis selama penulis berada di Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
5. Bapak Dr. Nurdin, MA selaku pembimbing I dan sekaligus selaku Penasehat Akademis yang telah banyak membantu untuk pembuatan dan kelancaran penulisan skripsi dan juga yang telah bersedia meluangkan waktu dan pemikirannya dengan ikhlas dalam memberikan arahan dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Azni, M. Ag selaku pembimbing II juga yang telah banyak membantu untuk pembuatan dan kelancaran penulisan skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu, pemikiran, memberikan motivasi dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah banyak berkorban memberikan ilmu dan nasehat kepada penulis serta jajaran Akademis, KABAG dan KASUBAG yang telah membantu penulis dalam pembuatan proses surat menyurat dan sebagainya.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Bapak dan Ibu dosen penguji serta notulen yang telah bersedia dengan ikhlas meluangkan waktunya untuk memberikan kritikan dan saran kepada penulis demi kebaikan penulis dalam mengerjakan skripsi ini.
9. Bapak Sukarni selaku Estate Manager PT. RAPP Estate Teso beserta jajarannya yang telah mengizinkan penulis untuk PKL sekaligus melakukan penelitian yang banyak memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama PKL. Bapak Subhan daulay selaku Askep SGR PT. RAPP Estate Teso, Harmonis selaku SGR Officer, Ibu Romita selaku admin SGR, M. Daim selaku CDO, Yudianto selaku pembantu CD, Agus Setia Budi selaku Askep Departemen Planning, Antoni Silaban, Taryo selaku Askep CS, Oserman (Askep forest & Protection), Taufik Qurahman (Forest & Protection), Andi Fiani, Ramadhan, Opung, *Security* dan seluruh karyawan PT. RAPP Estate Teso yang telah membantu penulis dengan sabar dan ikhlas dalam melakukan penelitian.
10. Sahabat-sahabat seperjuangan Qurotul Aini, Ratna Vera Hartini , Windri Novasari, Noval Liyani Winarno, Wayuni Anggerena, Hafizarni, Agi Febrian, Fadil, Ahamad Husayni, Okta, Sudirman, Sulaiman, Rudi Rahman, teman-teman PR A, PR B, BR A, BR B, JR teman-teman KKN Abas, Husni, Upiak Yani, Atika, Elfitra, Maimun, Ilam, Irwandy, Sri dan teman-teman lain yang tidak dapat penulis sebutkan *for you all I miss you forever*. Terima kasih banyak atas dorongan dan semangat kalian, atas semua bantuan dan dukungan kalian semoga kita tetap bersama dalam suka dan duka dan dapat mencapai apa yang kita cita-citakan.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

11. Teman kost tersayang mbak Ani, Sutiyeni dan mbak Diah Ariyanti, Spd yang di anggap sebagai kakak sekaligus teman yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini *thank you so much*. Teman Mes E27 dan teman- teman magang dari Universitas Jambi Niki, Feby, Eki, Yoga dan Dede yang telah menghibur dan membantu penulis dalam pembuatan skripsi ini pada saat kegiatan *job training*.

Atas dukungan semua pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini, penulis ucapkan terimakasih. Semoga bantuan yang telah diberikan baik moril maupun materil mendapat balasan pahala dari Allah SWT, dan sebuah harapan dari penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca semua pada umumnya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini disebabkan keterbatasan kemampuan, pengalaman dan pengetahuan penulis dalam proses pembuatan tugas akhir ini. Untuk itu penulis mengharap kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat positif dan membangun demi kesempurnaan skripsi ini

Pekanbaru, 11 November 2015

Penulis

Amelia Maula  
11143202131





## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI	
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Penegasan Istilah .....	6
C. Rumusan Masalah .....	7
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	7
E. Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II      KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR</b>	
A. Kajian Teori .....	10
1. Fungsi <i>Public Relations</i> .....	10
2. Tugas <i>Public Relations</i> .....	16
3. Hubungan Eksternal <i>Public Relations</i> .....	19
4. Hubungan Dengan Masyarakat .....	23
5. Tanggung Jawab Sosial Perusahaan .....	26
6. Teori Hubungan .....	27
B. Kajian Terdahulu.....	29
C. Konsep Operasional .....	30



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	
	A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	33
	B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	33
	C. Sumber data .....	34
	D. Informan Penelitian .....	35
	E. Teknik Pengumpulan Data .....	36
	F. Validitas Data .....	37
	G. Teknik Analisis Data .....	38
<b>BAB IV</b>	<b>GAMBARAN UMUM</b>	
	A. Sejarah Singkat PT. RAPP .....	39
	B. Visi dan Misi APRIL .....	41
	C. Gambaran Umum PT. RAPP Estate Teso .....	44
	D. Departemen <i>Social Goverment Relations</i> (SGR) .....	47
	E. Tujuan Program <i>Community Development</i> (CD) .....	49
	F. Susunan Tugas dan Tanggung Jawab Struktur Organisasi PT. RAPP Estate Teso .....	50
	G. Struktur Organisasi .....	54
<b>BAB V</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
	A. Hasil Penelitian .....	55
	B. Pembahasan .....	69
<b>BAB VI</b>	<b>PENUTUP</b>	
	A. Kesimpulan .....	92
	B. Saran .....	94

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**